QUALITÀ

(2017-2020)

**Primo anno**

Concetto di qualità, di certificazione, documentazione, processo, istruzione, procedura.

Conoscenza della modalità operativa di un sistema qualità

Applicazione del concetto di procedura e processo ad un caso di vita quotidiana (una telefonata, i compiti a casa) con relativo diagramma di flusso

**Secondo anno**

Le certificazioni

Le procedure e le istruzioni di lavoro

La customer satisfaction

Realizzazione di una procedura/istruzione di lavoro inerente un processo legato alla figura professionale

**Terzo anno**